



PATVIRTINTA

Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ direktoriaus 2022 m. gegužės 11 d. įsakymu Nr. V-103

VYKDOMO SMURTO IR (AR) PATYČIŲ PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS PREVENCIJOS IR INTERVENCIJOS VYKDYMO TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Vilniaus miesto kompleksinių paslaugų centro „Šeimos slėnis“ (toliau – Įstaiga) Vykdomo smurto ir (ar) patyčių prieš paslaugų gavėjus prevencijos ir intervencijos tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) nustato prevencijos ir intervencijos priemonių sistemą saugiai nuo smurto aplinkai kurti.

2. Aprašas yra parengtas vadovaujantis Smurto prieš vaikus ir suaugusius asmenis, turinčius negalią, prevencijos rekomendacijomis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Socialinių paslaugų priežiūros departamento prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencija, Lietuvos Respublikos vaiko minimalios ir vidutinės priežiūros įstatymu, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymu bei kitais įstatymų įgyvendinamaisiais teisės aktais.

3. Aprašo tikslas – padėti Įstaigos bendruomenei, paslaugų gavėjams, jų tėvams, (globėjui / rūpintojui), sukurti ir užtikrinti sveiką, saugią, užkertančią kelią smurto ir (ar) patyčių apraiškoms aplinką, kuri yra psichologiškai, dvasiškai ir fiziškai saugi paslaugų gavėjo asmenybės augimui, brandai ir ugdymuisi. Siekiama užtikrinti palankią aplinką, kurioje visi paslaugų gavėjai, jų tėvai (globėjas / rūpintojas), Įstaigos darbuotojai, (toliau – Įstaigos bendruomenės nariai) jaučiasi gerbiami, priimti, saugūs, jų nuomonė ir siūlymai yra išklausomi ir vertinami.

4. Aprašas nustato smurto ir (ar) patyčių prevencijos ir intervencijos vykdymą individualiu, Įstaigos, šeimos lygmeniu Įstaigoje.

5. Aprašas remiasi šiais principais:

5.1. neabejingumo smurto ir (ar) patyčių apraiškoms. Į smurtą ir (ar) patyčias reaguojama nepriklausomai nuo jų turinio (dėl socialinės padėties, lyties, amžiaus, seksualinės orientacijos, negalios, religinės ar tautinės priklausomybės, išskirtinių bruožų ar kt.) ir formos;

5.2. atsakomybės už kiekvieno Įstaigos bendruomenės nario saugumą. Kiekvienas Įstaigos bendruomenės narys, pastebėjęs ar sužinojęs apie smurtą ir (ar) patyčias, turi reaguoti ir stabdyti nedelsiant;

5.3. teikiamos pagalbos efektyvumo. Veiksmų turi būti imamasi visais atvejais, nepriklausomai nuo pranešančiųjų apie smurtą ir (ar) patyčias amžiaus ir pareigų, nepriklausomai nuo smurtaujančių ir (ar) besityčiojančiųjų amžiaus ir pareigų.

6. Įstaigoje draudžiamas bet koks smurtas ir (ar) patyčių forma, nukreipta prieš paslaugų gavėjus ir kitus Įstaigos bendruomenės narius.

7. Visi Įstaigos bendruomenės nariai turi būti supažindinti su šiuo Aprašu.

8. Apraše vartojamos sąvokos:

8.1. **paslaugų gavėjai** – vaikai, turintys negalią ir gaunantys kompleksines, tęstines, individualizuotas paslaugas;

8.2. **patyčios** – tai psichologinę ar fizinę jėgos persvarą turinčio asmens ar asmenų grupės tyčiniai, pasikartojantys veiksmai siekiant pažeminti, įžeisti, įskaudinti ar kaip kitaip sukelti psichologinę ar fizinę žalą kitam asmeniui. Patyčios gali būti tiesioginės (atvirai puolant ar užgauliojant) ir netiesioginės (skaudinant be tiesioginės agresijos);

8.3. **trumpalaikė pagalba** – nustatytą galimą smurto atvejį prieš paslaugų gavėją, teikiama skubi pagalba, kuri apima skubios psichologinės, socialinės, medicininės ir kitos reikalingos

pagalbos ir paslaugų teikimą. Esant poreikiui, Įstaiga trumpalaikės pagalbos suteikimui gali pasitelkti išorinius paslaugų tiekėjus;

8.4. **ilgalaikė pagalba** – po trumpalaikės pagalbos suteikimo, paslaugų gavėjui užtikrinama reikalinga pagalba ir paslaugos, skirtos šalinti dėl galimai patirto smurto kilusias pasekmes ir užtikrinti jo gerovę. Ilgalaikė pagalba turėtų būti specializuota, todėl Įstaiga šios pagalbos užtikrinimui pagal poreikį pasitelkia ir bendradarbiauja su Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnyba prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, policija, savivaldybių įstaigomis, seniūnijomis, sveikatos priežiūros įstaigomis, nevyriausybinėmis organizacijomis, teisinę pagalbą teikiančiomis įstaigomis, taip pat įstaigomis bei organizacijomis, kurios teikia paslaugas, pagalbą ir paramą, reikalingą galimai nuo smurto nukentėjusiam paslaugų gavėjui bei jo jų tėvams (globėjui / rūpintojui);

8.5. **intervencija smurto ir (ar) patyčių atvejais** – priemonių, mechanizmų ir veiksmų visuma, skirta laiku suteikti galimai nuo smurto ir (ar) patyčių nukentėjusiam paslaugų gavėjui reikalingą pagalbą, paramą ir paslaugas, skirtas pašalinti smurto ir (ar) patyčių pasekmes ir mažinti padarytą neigiamą įtaką, taip pat veiksmai, kuriuos būtina atlikti, kad, vadovaujantis galiojančiais teisės aktais, apie galimą smurto ir (ar) patyčių atvejį būtų informuotos atitinkamos tarnybos;

8.6. **prevencinė veikla** – planingų ir sistemingų priemonių sistema, skirta smurto ir patyčių rizikai mažinti imantis Įstaigos bendruomenės narių švietimo, informavimo ir kitų priemonių;

8.7. **smurtas** – veikimu ar neveikimu asmeniui daromas tyčinis fizinis, psichinis, seksualinis, ekonominis ar kitas poveikis, dėl kurio asmuo patiria fizinę, materialinę ar neturtinę žalą;

8.8. **fizinis smurtas** – neteisėtas, tyčinis, prieš asmens valią, jo organizmui daromas fizinis poveikis, kuriuo siekiama atimti gyvybę, padaryti žalą sveikatai, atimti laisvę, sukelti bejėgišką būklę, fizinį skausmą ar kitokias fizines kančias;

8.9. **psichologinis smurtas** – pavojingas, visada sąmoningas, nuolatinis, tyčinis poveikis kito asmens psichikai, verčiantis jį baimintis, kad dėl tolesnių grasinančiojo veiksmų ar neveikimo atsiras tam tikrų neigiamų padarinių galinčių pakenkti fizinei, protinei, dvasinei, moralinei ar socialinei gerovei;

8.10. **seksualinis smurtas** - seksualiniai veiksmai su vaiku, kai naudojama prievarta, jėga ar grasinama arba piktnaudžiaujama pasitikėjimu, valdžia ar įtaka vaikui arba piktnaudžiaujama itin pažeidžiama vaiko padėtimi, ypač dėl priklausomumo, vaiko išnaudojimas prostitucijos tikslams, vaikų pornografija, verbavimas, vertimas ar įtraukimas dalyvauti pornografinio pobūdžio renginyje, pornografijos rodymas arba kitos vaikų seksualinio išnaudojimo formos, vaikų tvirkinimas;

8.11. **smurto ir (ar) patyčių prevencija** – priemonių, mechanizmų ir veiksmų visuma, skirta užkirsti kelią bet kokioms galimybėms pasireikšti bet kokios formos smurtui ir (ar) patyčioms Įstaigoje;

8.12. **smurto prevencijos ir intervencijos stebėseną** – smurto situacijos Įstaigoje stebėjimas renkant, analizuojant faktus ir informaciją, reikiamus smurto atpažinimui ir valdymui.

II SKYRIUS

SMURTO IR (AR) PATYČIŲ STEBĖSENA IR PREVENCIJA ĮSTAIGOJE

9. Paslaugų gavėjai, nukentėję nuo bet kokios formos smurto ir (ar) patyčių, laikomi ypač pažeidžiamais. Jiems teikiant pagalbą ir paslaugas, laikomasi principų, įtvirtintų Jungtinių Tautų vaiko teisių konvencijoje, Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatyme, Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencijoje. Taip pat vadovujamasi žmogaus orumo principu, kuris pripažįsta, kad kiekvienas asmuo yra unikali ir vertinga asmenybė, ir visos procedūros ir (ar) veiksmai turi būti atliekami gerbiant asmens orumą, jo teisėtus interesus, individualius poreikius, jo individualią situaciją ir privatumą.

10. Įgyvendinant Aprašo tikslus, vadovujamasi konfidencialumo, anonimiškumo ir saugumo principais. Tiek galimai nukentėjęs asmuo, tiek asmuo, kuris pranešė apie galimo smurto ir (ar) patyčių atvejį, tiek kiti su atveju susiję asmenys turi teisę į konfidencialumą. Tai reiškia, kad negali

būti atskleisti jokie duomenys, susiję su šiais asmenimis, išskyrus tuos atvejus, kai informacija turi būti perduoda teisėtvarkos institucijoms ar kitoms kompetentingoms institucijoms:

10.1. Įstaigos bendruomenės nariams suteikiama galimybė anonimiškai pranešti apie bet kokią smurto ir (ar) patyčių formą. Vadovaujantis konfidencialumo, anonimiškumo ir saugumo principais, Įstaigoje veikia anoniminis elektroninis paštas: smurtas@seimos-slenis.lt, kurio tikslas susijęs su smurto ir (ar) patyčias patyrusios asmens apsaugos užtikrinimu.

11. Smurto ir (ar) patyčių prevencijos, intervencijos ir stebėsenos planavimu ir organizavimu, duomenų rinkimu apie smurto ir (ar) patyčių atvejus, prevencijos ir intervencijos priemonių planų kūrimą, siūlymų teikimą Įstaigos direktoriui, Įstaigos darbuotojų kvalifikacijos tobulinimą smurto ir (ar) patyčių prevencijos ir intervencijos srityje, rūpinasi skyrių vedėjai, socialiniai darbuotojai, pagalbos specialistai, o smurto ir (ar) patyčių prevencijos ir intervencijos vykdyme dalyvauja visi Įstaigos bendruomenės nariai.

12. Įstaigos direktorius įsakymu patvirtina Smurto ir (ar) patyčių prieš paslaugų gavėjus prevencijos ir intervencijos vykdymo tvarkos aprašą bei Smurto ir (ar) patyčių prevencinių priemonių planą.

13. Smurto ir (ar) patyčių prevencinės priemonės taikomos visiems Įstaigos darbuotojams, kurios apima: savalaikį reagavimą ir informavimą apie galimą arba įvykusį smurto ir (ar) patyčių atvejį, nepakantumą tokiems atvejams, reagavimą į bet kokios formos konfliktines situacijas, smurto ir (ar) patyčių registravimą ir išsamios analizės atlikimą, dalykinės ir darbinės atmosferos užtikrinimą – bendruomeniškumą, mandagumą, darbuotojų kultūros, kurioje netoleruojamas smurtas ir (ar) patyčios kūrimą ir skatinimą.

III SKYRIUS SMURTO IR (AR) PATYČIŲ INTERVENCIJA

15. Įstaigoje draudžiama bet kokia smurto ir (ar) patyčių forma ir visais atvejais, kiekvienas Įstaigos darbuotojas nedelsdamas įsikiša pastebėjęs smurtą, nutraukia bet kokius smurto veiksmus, esant būtinybei paslaugų gavėjui suteikia pirmąją medicininę pagalbą, pakviečia Įstaigoje galinčius pagalbą suteikti darbuotojus, jeigu reikia, pasirūpina iškviešti bendrąsias pagalbos centro tarnybas (greitąją pagalbą, policiją ir kt.).

16. Kai smurtas pastebimas tarp paslaugų gavėjų:

16.1. bet kuris Įstaigos darbuotojas nedelsdamas reaguoja, sustabdo smurtinius veiksmus ir atsižvelgęs į paslaugų gavėjo gebėjimus, primena apie elgesio taisykles. Jeigu reikia, naudojamos alternatyvios komunikacijos priemonės;

16.2. užtikrinama, kad tolimesnis paslaugų teikimas galimai smurtavusiam paslaugų gavėjui neturėtų neigiamo poveikio kitiems paslaugų gavėjams, ypačiai tiems, kurie nukentėjo nuo smurto ir (ar) patyčių.

17. Kai smurtauja Įstaigos darbuotojas:

17.1. tais atvejais, kai vyksta galimo smurto atvejo nagrinėjimas, galimai smurtavęs darbuotojas turi būti nušalintas nuo savo funkcijų ir nuo bet kokio kontakto su paslaugų gavėjais;

17.2. darbuotojas, kuris pastebėjo ar žino, kad Įstaigoje paslaugų gavėjas patiria smurtą, nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 4 val., turi pranešti tiesioginiam vadovui, o tiesioginis vadovas praneša Įstaigos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui ir paslaugų gavėjų tėvams (globėjui / rūpintojui);

17.3. darbuotojas, kuris stebėjo smurtą ir (ar) patyčias, bet niekam apie tai nepranešė, laikoma smurto forma;

17.4. darbuotojas, kuris paskleidė apie kitą žmogų tikrovės neatitinkančią informaciją, galinčią paniekinti ar pažeminti tą asmenį arba pakirsti pasitikėjimą juo, neteisingai apkaltino smurtu ir (ar) patyčiomis, taip pat laikoma smurto forma ir už tai atsakoma įstatymų numatyta tvarka;

17.5. jeigu apie smurtą ar galimo smurto atvejus nėra galimybės pranešti tiesioginiam vadovui, Įstaigos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, Įstaigos darbuotojas įtarantis, kad paslaugų gavėjas galimai patyrė smurtą Įstaigoje, tiesiogiai praneša tėvams (globėjui / rūpintojui), policijai ir Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritoriniam vaiko teisių apsaugos skyriui, o atsiradus galimybei, apie įtarimą, kad paslaugų gavėjas galimai patyrė smurtą, nedelsdamas praneša tiesioginiam vadovui ir Įstaigos direktoriui arba jo įgaliotam asmeniui;

17.6. pranešama apie bet kokią pastebėtą galimą smurto prieš paslaugų gavėjus ar kitokį jų išnaudojimo atvejį, taip pat ir tais atvejais, kai kyla pagrįstas įtarimas ar rūpestis, kad paslaugų gavėjas gali patirti ir (ar) patiria smurtą ir (ar) patyčias.

18. Bet kurio Įstaigos skyriaus vedėjas, pastebėjęs ar gavęs informaciją apie smurto ir (ar) patyčių prieš paslaugų gavėjus atvejį:

18.1. nedelsiant išsiaiškina įvykio aplinkybes;

18.2. žodžiu praneša apie smurto ir (ar) patyčių atvejį Įstaigos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui, vėliau pateikia tarnybinį pranešimą;

18.3. tą pačią dieną užpildytą atvejį apie smurtą registruoja Smurto ir (ar) patyčių prieš paslaugų gavėjus registracijos žurnale (1 priedas);

18.4. organizuoja ir koordinuoja pagalbos teikimą smurto dalyviams, savo veiksmus suderina su Įstaigos direktoriumi ar jo įgaliotam asmeniui;

18.5. informuoja paslaugų gavėjo tėvus (globėją / rūpintoją) elektroniniu laišku, telefonu arba pagal poreikį pakviečia paslaugų gavėjo tėvus (globėją / rūpintoją) dalyvauti individualiame pokalbyje;

19. Įstaigos direktorius ar jo įgaliotas asmuo iš bet kurio Įstaigos skyriaus vedėjo gavęs informaciją apie smurto ir (ar) patyčių atvejį:

19.1. nedelsdamas, bet ne vėliau kaip per 4 val., apie atvejį praneša policijai ir Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos teritoriniam vaiko teisių apsaugos skyriui;

19.2. sudaro darbo komisiją įvykio aplinkybėms išsiaiškinti;

19.3. informuoja skyriaus, kuriame paslaugų gavėjui teikiamos paslaugos, vedėją dėl pagalbos paslaugų gavėjui organizavimo ir teikimo;

19.4. imasi priemonių, kad Įstaigos paslaugų gavėjai ir jų tėvai (globėjai / rūpintojai), turėtų galimybę neatlygintinai gauti psichologinę pagalbą, siekiant kuo labiau sumažinti smurto poveikį asmens savijautai, gyvenimo situacijai ir jo gerovei.

19.5. vykdo tolesnę smurto situacijos stebėseną.

20. Būtina informuoti tiesioginį vadovą pastebėjus ar įtarus smurtą artimoje aplinkoje:

20.1. jeigu paslaugų gavėjas purvinas (veidas ir kūnas nešvarūs), netinkami oro sąlygoms drabužiai, jis susiduria su dantų ir burnos ertmės ligomis, nuolat alkanas, jį pasiima ar atveda neblaivūs, netvarkingi suaugusieji;

20.2. jeigu perrengiant paslaugų gavėją, prausiant, ruošiant miegui ir t.t., Įstaigos darbuotojas pamatė ant paslaugų gavėjo kūno mėlynės, ypatingai ant riešų, sprando ar kitų kūno vietų, kuriose mėlynės sunkiai atsiranda dėl natūralaus užsigavimo;

20.3. jeigu Įstaigos darbuotojas pastebi ant paslaugų gavėjo kūno nudegimo žymes, patinimus, gumbus, lūžius, įdrėskimus ant kūno, o paslaugų gavėjas (atsižvelgiant į jo kalbinius gebėjimus) atsisako nurodyti, kaip atsirado sužalojimas;

20.4. jeigu paslaugų gavėjas vengia atsisėsti, atsigulti, atsiremti į atlošą ir įtariama, kad paslaugų gavėjui skauda kurią nors kūno vietą dėl galimo sumušimo, Įstaigos darbuotojas, kartu su budinčiu vaikų slaugytoju, apžiūrėjęs paslaugų gavėją ir įtaręs, kad prieš jį buvo smurtaujama;

20.5. jeigu žymiai ir be objektyvių priežasčių pakito paslaugų gavėjo charakteris ir būdas, atsirado baimė ir nepasitikėjimas kitais, staiga atsiradęs nevalingas tuštinimasis ar šlapinimasis, psichosomatiniai sutrikimai (galvos, pilvo skausmai), jeigu paslaugų gavėjas tapo perdėtai

nuolankus suaugusiajam arba priešingai – atsirado paslaugų gavėjui nebūdinga agresija, save žalojantis elgesys – tai gali būti emocinio smurto požymiai;

20.6. jeigu paslaugų gavėjui nebūdingas elgesys, toks kaip: noras būti nuogam viešumoje, nusirenginėti net paaiškinus, kad toks elgesys nederamas, arba priešingai – nenoras ar didelė baimė nusirengti (pavyzdžiui prieš ar po miego), viešas genitalijų lietimasis, net kai prašoma liautis, neadekvatus reagavimas, kai kitas mato jį besiprausiantį ar persirengiantį – tai gali būti seksualinio smurto požymiai;

20.7. jeigu pasireiškia bent vienas požymis nurodytas III skyriuje 20 punkte ir darbuotojas įtaria galimo smurto požymius, nedelsiant kreipiasi į psichologą.

21. Įstaigos darbuotojai privalo nedelsiant, bet ne vėliau kaip per 4 val., pranešti Įstaigos direktoriui ar jo įgaliotam asmeniui apie bet kokią galimą smurto atvejį. Kiekvienas galimo smurto atvejis registruojamas Smurto ir (ar) patyčių prieš paslaugų gavėjus registracijos žurnale (1 priedas) užtikrinant informacijos apsaugą ir užkertant kelią galimam piktnaudžiavimui informacija. Kai informacija yra perduodama tretiesiems asmenims, būtina užfiksuoti, kam informacija buvo perduota, kas ją perdavė ir kokiais tikslais.

22. Pastebėjus smurto, išnaudojimo, prievartos atvejus, kurie įtariama, kad pasireiškė mušimu ar kitokiu smurtavimu, sukėlusiu fizinį skausmą arba nežymų, nesunkų ar sunkų sveikatos sutrikdymą (kaip tai yra apibrėžiama Lietuvos Respublikos baudžiamojo kodekso 135-141 straipsniuose), bet kuris Įstaigos darbuotojas, Įstaigos direktorius ar jo įgaliotas asmuo kreipiasi į policiją.

23. Sužinojus apie galimo smurto atvejį, nedelsiant pranešama kompetentingoms tarnyboms, vadovaujantis Lietuvos Respublikos vaiko teisių apsaugos pagrindų įstatymo 35 straipsnio (<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.26397/asr>) nustatyta tvarka. Apie galimo smurto atvejį taip pat nedelsiant turi būti informuojami nukentėjusio paslaugų gavėjo jų tėvai (globėjas / rūpintojas).

V SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

24. Visi dokumentai, esantys paslaugų gavėjo asmens byloje, ir duomenys, susiję su paslaugų gavėju ir jo asmeniniu gyvenimu yra konfidencialūs ir naudojami tik tiek, kiek tai būtina atsakingiems fiziniams ar juridiniams asmenims atlikti pavestas funkcijas, užtikrinti paslaugų gavėjo teises ir teisėtus interesus.

25. Dokumentas skelbiamas Įstaigos internetinėje svetainėje.

Vykdomo smurto ir (ar) patyčių
 prieš paslaugų gavėjus prevencijos
 ir intervencijos vykdymo tvarkos aprašo
 1 priedas

(Smurto ir (ar) patyčių prieš paslaugų gavėjus, registracijos žurnalo forma)

**SMURTO IR (AR) PATYČIŲ PRIEŠ PASLAUGŲ GAVĖJUS, REGISTRACIJOS
 ŽURNALAS**

Patyčios: Fp – fizinės; Sp – socialinės; Ep – elektroninės.
 Smurtas: Fs – fizinis; Ps – psichologinis; Ss – seksualinis; Ns – nepriežiūra.
 Dalyviai: PS – paslaugų gavėjas; S – suaugęs.
 Vieta: Į – įstaigoje; A – artimoje aplinkoje.

Eil. Nr.	Data	Pranešėjas, pareigos	Smurto ir (ar) patyčių pobūdis	Nukentėjęs asmuo	Smurtaujantis asmuo	Vieta

 (Pildžiusio asmens vardas, pavardė)

 (Parašas)